

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, R., dan Buttle, F. (2021). Customer Retention Management: A Reflection of Theory and Practice. *Marketing Intelligence and Planning*, 20(3), 149–161. <https://doi.org/10.1108/02634500210428003>
- Ardimas, W. dan Wardoyo. (2019). Pengaruh Kinerja Keuangan dan Corporate Social Responsibility Terhadap Nilai Perusahaan pada Bank Go Public yang Terdaftar di BEI. *BENEFIT: Jurnal Manajemen dan Bisnis* 18(1): 57-66.
- Arumsari, D., Putri, E. E., dan Santoso, A. (2018). Analisis Tingkat Turnover dan Dampaknya pada Produktivitas Karyawan. *Jurnal Dinamika Akuntansi*, 10(2), 123-130. Diakses dari <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jda/article/view/2166>.
- Banker, R. D., Chang, H., Janakiraman, S. N., dan Konstans, C. (2020). A Balanced Scorecard Analysis of Performance Metrics. *European Journal of Operational Research*, 154(2), 423–436. [https://doi.org/10.1016/S0377-2217\(03\)00179-6](https://doi.org/10.1016/S0377-2217(03)00179-6)
- Benková, E., Gallo, P., Balogová, B., and Nemec, J. (2020). Factors Affecting The Use of Balanced Scorecard in Measuring Company Performance. *Sustainability (Switzerland)*, 12(3). <https://doi.org/10.3390/su12031178>
- Chan, T. K., and Hiap, P. T. (2020). A Balanced Scorecard Approach To Measuring Industry Performance. *Journal of Construction in Developing Countries*, 17(SUPPL. 1), 23–41.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (16th ed.). Pearson.
- Dennis, E. E., dan Smith, S. P. (2024). Understanding Return on Investment for the MBA. *Finding the Best Business School for You*, June, 89–96. <https://doi.org/10.5040/9798400651403.0010>
- Galib, M., dan Hidayat, M. (2018). Analisis Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard Pada PT. Bosowa Propertindo. *Seiko Journal of Management Business*, 2(1), 92–112. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko>
- Harahap, S. H., Purnama, N. I., Nainggolan, P., dan Abdullah, I. (2022). Praktik Manajemen Laba Melalui Profitabilitas dan Leverage pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Indonesia. *JAKK (Vol. 5, Issue 2)*.
- Hasibuan, H. (2020). Tumpang Sari Tanaman Perkebunan Tebu dengan Jagung. *Jurnal Agribisnis Tanaman Perkebunan*.
- Heriyana, M. I. (2019). Evaluasi Kinerja dengan Metode Balanced Scorecard. *Jurnal Kebijakan Publik*, Vol 4 No 2, 201–206. <https://jkp.ejournal.unri.ac.id/index.php/JKP/article/view/2206>

- Hery. (2016). *Analisa Laporan Keuangan*. Jakarta: Grasindo
- Istan, M., Husainah, N., Murniyanto, M., Suganda, A. D., Siswanti, I., and Fahlevi, M. (2021). The Effects of Production and Operational Costs, Capital Structure and Company Growth on the Profitability: Evidence From Manufacturing Industry. *Accounting*, 7(7), 1725–1730. <https://doi.org/10.5267/j.ac.2021.4.025>
- Kaplan, R.S. and D.P. Norton, (1996). “Linking the Balanced Scorecard to Strategy.” *California Management Review*, pp: 53-79.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Keown. (2019). *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah PT*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kriyantono, R. (2020). *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif Disertai Contoh Praktis Skripsi, Tesis, dan Disertai Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Rawamangun: Prenadamedia Group.
- Kurniati, F. (2021). Penerapan Balance Scorecard dalam Analisis Kinerja Rumah Sakit di Indonesia. *BBM (Buletin Bisnis dan Manajemen)*, 7(1), 11-24.
- Lestari, R. A. (2023). *Analisis Kinerja Perusahaan dengan Metode Balance Scorecard pada Pabrik Mie Bihun Ikan Mas Bangsalsari Jember*. UIN KH Achmad Siddiq Jember
- Marwan, M., dan Syahputra, B. (2022). Analisa Pengukuran Kinerja dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard pada PT. Sarana Agro Nusantara. *IESM Journal (Industrial Engineering System and Management Journal)*, 3(1), 31-45.
- Mahmudi. (2019). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YLPN
- Mangkuprawira, S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mulyadi, dan Johny Setyawan. (2019). *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Salemba Empat Edisi 3, Yogyakarta.
- Mulyadi. (2019). *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Salemba Empat: Universitas Gajah Mada.
- Muliana, dan Dewi, N. S.. (2023). Comparative Analysis of the Financial Performance of Rambusaratu Village Before and During the 2018-2020 Covid-19 Pandemic. *Indonesian Journal of Applied and Industrial Sciences*.
- Pasaribu, A. M. (2018). Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Konsep Balance

- Scorecard (Studi Kasus CV. Sephine Eta Carinae). *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, 8(1), 93-102.
- Prayudi, A., dan Tanjung, M. (2018). Analisis Kinerja Perusahaan dengan Metode Balanced Scorecard pada PT. Ria Busana Medan. *Jurnal Manajemen*, 4(2), 126-130.
- Prakoso, B. (2023). Managing Service Quality and Customer Relationship Management to Increase Customer Satisfaction and Customer Retention. *The International Journal of Business Review (The Jobs Review)*, 6(1), 31–38. <https://doi.org/10.17509/tjr.v6i1.61842>
- Payne, A., and Frow, P. (2013). *Strategic Customer Management: Integrating Relationship Marketing and CRM*. Cambridge University Press.
- Pulungan, D. R., and Insan, M. Y. (2018). Analysis of The Effect of NPM, ROA and ROE On Stock Price. *The Management Journal of Binaniaga*, 1(1), 23–28.
- Rahman, S., Haryono, T., dan Anisa, N. (2022). Strategi Peningkatan Retensi Karyawan pada Perusahaan Industri. *Jurnal Riset Manajemen Asia*, 9(1), 45-56. Diakses dari <https://journal.s2asia.ac.id/index.php/jiram/article/view/43>.
- Rahmanto, B. T., dan Karen, E. (2018). Analisis Implementasi Pengukuran Kinerja Berbasis Balanced Scorecard. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 3(3), 395–404. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v3i>
- Rangkuti, F. (2017). *SWOT Balanced Scorecard (Teknik Menyusun Strategi Korporat yang Efektif Plus Cara Mengelola Kinerja dan Risiko)*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rahmawati, A. M. (2020). *Net Profit Margin, Stabilitas Penjualan dan Struktur Aktiva terhadap Struktur Modal pada Perusahaan Sub Sector Makanan dan Minuman di Bursa Efek Indonesia periode 2015-2019*. July, 1–23.
- Riyana H, D. (2017). Pengukuran Kinerja Perusahaan PT. Indofood dengan Menggunakan Balanced Scorecard Jurnal Sekuritas Prodi Manajemen Unpam. *Jurnal Sekuritas*, 11(22), 42–53.
- Rizka, N. R., dan Ulfida, D. (2024). Asset Growth and Firm Performance: The Moderating Role of Asset Utilization. *Behavioral Accounting Journal*, 7(2), 118–135. <https://doi.org/10.33005/baj.v7i2.352>
- Sagala, S. A., dan Siagian, V. (2021). Penilaian Kinerja Menggunakan Metode Balanced Scorecard pada Perusahaan Sektor Farmasi Sebelum dan Semasa Covid (2019-2020) yang Terdaftar di BEI. *Jurnal Perspektif*, 19(2), 145–149. <https://doi.org/10.31294/jp.v19i2.11269>
- Sanida, N. (2017). Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Konsep Balanced Scorecard (Studi pada PT Kimia Farma Apotek Bandar Lampung).

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, 13(3), 1576–1580.

- Santoso, R. (2017). Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Palembang. *Universitas Muhammadiyah Palembang*.
- Simanjuntak, Payaman J. (2021). *Manajemen dan Evaluasi kinerja*, Jakarta: Fakultas Ekonomi UI
- Sugiono. (2016). *Metode dalam Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. PT Alfabet: Bandung.
- Suhada, A., dan Hendrayanti, E. (2019). Analisis Kinerja Perusahaan dengan Pendekatan Balanced Scorecard. *Optimal: Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 13(1), 57-72.
- Sutrisno, (2018). *Manajemen Keuangan Teori, Konsep dan Aplikasi*, Edisi Pertama Cetakan Kedua, Ekonisia, Yogyakarta.
- Sembiring, M. (2019). Analisis Rasio Likuiditas, Profitabilitas, Solvabilitas dan Perputaran Persediaan untuk Menilai Kinerja Perusahaan Retail yang Terdaftar di BEI. *Jurnal Akuntansi Barelang*, 4(1), 75-85.
- Tuan, T. T. (2020). The Impact of Balanced Scorecard on Performance: The Case of Vietnamese Commercial Banks. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(1), 71–79. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no1.71>
- Upadhyay, J. P., and Pokhrel, P. (2024). Learning and Growth Dimension of the Balanced Scorecard and Its Influence on Cooperative Performance: A Study of Nawalparashi District, Nepal. *Journal of Islamic Economics Perspectives*, 6(2), 48–63. <https://doi.org/10.35719/69p6zt44>
- Vera Devani, A. S. (2019). Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Metoda Balanced Scorecard. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 3(3), 83–90. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v3i3.4974>
- Yani Supriyati. (2023). *Analisis Kinerja Perdagangan Gula*. Kementerian Pertanian Republik Indonesia.
- Yuwono, Sony. (2018). *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard : Menuju Organisasi yang Berfokus pada Strategi*. Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama
- Zikrilla, M. (2019). Pengukuran Kinerja Perusahaan PT. Unilever.Tbk Menggunakan Metode Balanced Scorecard. *Institut Agama Islam Negeri (Iain) Batusangkar*, 30–32.